



# Prefeitura Municipal de Assis

Paço Municipal Profª "Judith de Oliveira Garcez"

Gabinete do Prefeito

Exmo.Sr.

VEREADOR VALMIR DIONIZIO

DD. Presidente da Câmara Municipal de Assis

Ofício Gab. Nº310/2017

Assis, 11 de maio, 2017.

Assunto: Resposta ao Requerimento nº242/2017, de autoria do Vereador ELIZETE MELLO DA SILVA, que solicita informações sobre "Caráter de Urgência, o Protocolo de Atendimento da Unidade de Pronto Atendimento (UPA).

Senhor Presidente,

Em atendimento ao Requerimento supra acima, encaminhamos as seguintes informações:

Ofício/CIVAP – Saúde nº 098/2017, anexo, contendo as informações solicitadas.

Colocando-nos a Inteira disposição dessa Egrégia Câmara Municipal para maiores esclarecimentos, aproveitamos a oportunidade para renovar nossos votos de elevada estima e consideração.

Atenciosamente,

\_\_\_\_\_  
JOSÉ APARECIDO FERNANDES

Prefeito Municipal

PROT. 001689 CÂMARA M. ASSIS 12/MAI/2017 10:21


Assis, 08 de maio de 2017.

**Senhor (a) Secretário (a),**

Em resposta ao requerimento nº242, enviado pela vereadora Elizate Mello da Silva (Profª Dede), informo:

- 1- A Rede de urgência e emergência do município de Assis foi construída baseada no Manual Instrutivo da Rede de Atenção às Urgências e Emergências do SUS, com o objetivo de atender os usuários com quadros Agudos da doença em todas as portas de entrada dos serviços de saúde do SUS possibilitando a resolução integral da demanda ou transferindo de forma responsável para um serviço de maior complexidade dentro de um sistema hierarquizado e regulado. No Município de Assis a Rede de urgência e emergência é composta pelos serviços do SAMU, UPA, NAR- Núcleo de Atendimento Referenciado HRA, Santa Casa de Assis como porta de referência hospitalar, aliada as Unidades Básicas de Saúde e Estratégias Saúde da Família.
- 2- Sim a UPA de Assis efetiva seu serviço por ter sido estruturada baseada na portaria 2.648 GM/MS, de 7 de novembro de 2011, é um serviço de complexidade intermediária entre as unidades básicas de saúde as unidades de saúde da família e os hospitais, devendo funcionar 24 horas por dia todos os dias da semana. A UPA é um serviço que compõe uma Rede organizada de atenção às urgências e emergências, com pactos e fluxos previamente definidos, com o objetivo de garantir o acolhimento aos pacientes e intervir em sua condição clínica e contra referencia-los para os demais pontos de atenção da rede de assistência à saúde, para os serviços de atenção básica ou especializado ou para internação hospitalar proporcionando a continuidade do tratamento com impacto positivo no quadro de saúde individual e coletiva da população. A UPA de Assis em 2015 foi habilitada e qualificada pela auditoria técnica do Ministério da Saúde por atender os requisitos constantes na portaria número 2.821 de 28 de novembro de 2011 do Ministério da Saúde, passando assim a receber o incentivo financeiro.

A construção dos fluxos foram estabelecidas com os gestores dos municípios referenciados.( Fluxos ABAIXO).

  
Paulo Augusto Gomes Nunes  
Coordenador Médico da UPA  
CRM: 125656



**Secretaria Municipal da Saúde**

Prefeitura de Assis



**Secretaria Municipal da Saúde**

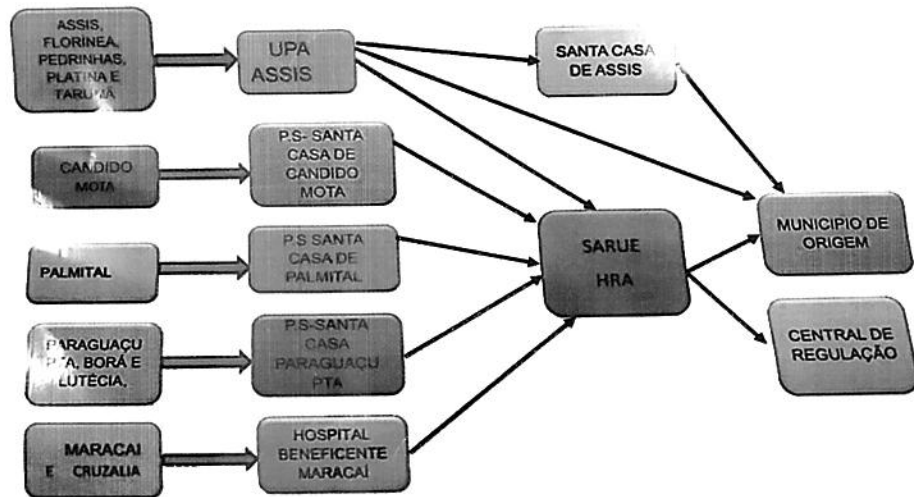
Prefeitura de Assis

ESTA PROPOSTA FOI BASEADA NAS VISITAS REALIZADAS AS UNIDADES DE ATENDIMENTO DE URGÊNCIA DOS MUNICÍPIOS DA REGIÃO DE ASSIS, PELA EQUIPE TÉCNICA DA RUE, COMPOSTA PELOS PROFISSIONAIS:  
ENFª ALESSANDRE A. CAVINA E ENFª JOSELI BATISTA-HRA,  
ENFª VIRGINIA SARA KOHLE E DR. MARCOS A. GURGEL-SAMU  
ENFª LUCIANA A. MORAES E DR. MARCOS A. IZZO-UPA

Elaboração e Revisão do documento:  
Enfª Alessandre A. Cavina- Hospital Regional de Assis,  
Enfª Luciana A. Moraes e Dr. Marcos A. Izzo-UPA

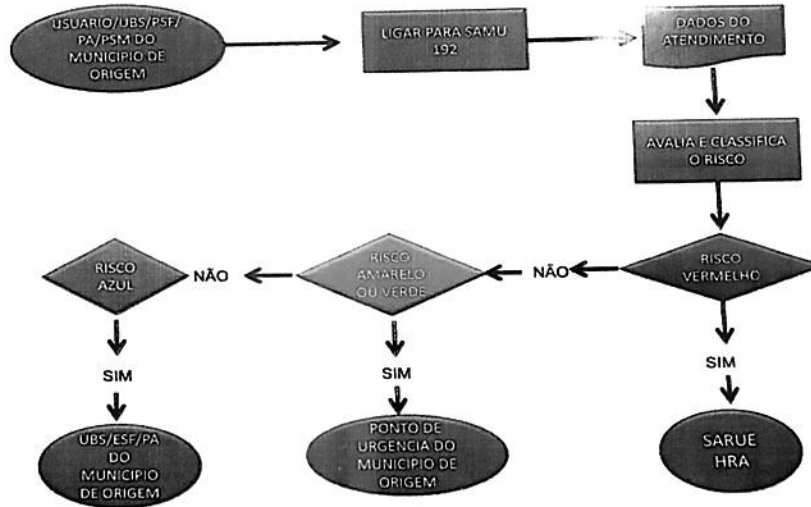
- O fluxo da RUE, ficou definido de acordo com os fluxogramas em anexo, ficando estabelecido que os municípios (Florínea, Pedrinhas Pta, Tarumã e Platina) que não possuem atendimento 24horas, estão referenciados aos casos (amarelo e verde) para UPA de Assis, e os casos vermelhos ao Serviço de Atendimento Referenciado de Urgência e Emergência- HRA, por meio do SAMU. Os demais municípios que possuem atendimento 24horas com Pronto Socorro local (Palmital, Paraguaçu Pta, Candido Mota e Maracai) atenderão a demanda de seus usuários (amarelo verde e azul) e somente encaminharão os casos graves classificados como (vermelhos) ao Serviço de Atendimento Referenciado de Urgência e Emergência- HRA, por meio do SAMU.
- Firmando que UPA atende com médicos clínicos generalistas, não contemplando atendimento de médico especialistas.

**PONTO DE REFERÊNCIA EM URGÊNCIAS NOS MUNICÍPIOS DA REGIÃO DE ASSIS/SP**

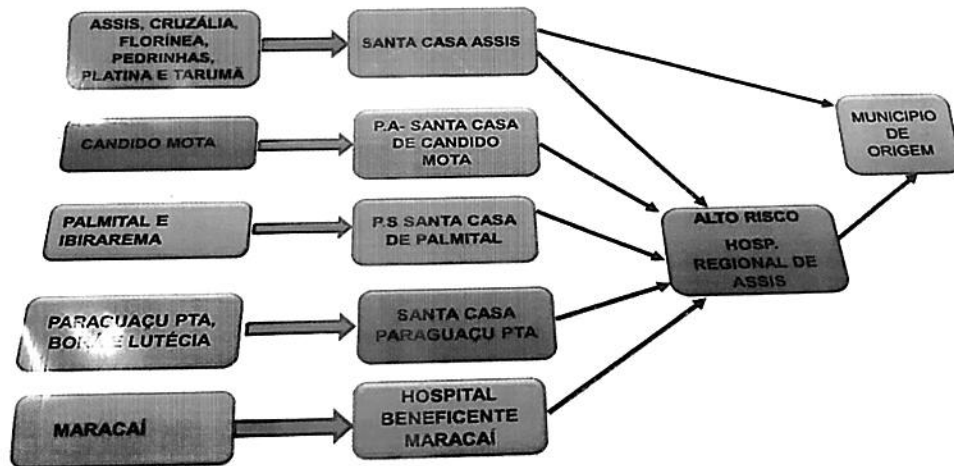


*Luciana A. Moraes*  
Coordenadora Geral

**FLUXOGRAMA DO ATENDIMENTO DE URGÊNCIA**



**PONTO DE REFERÊNCIA EM URGÊNCIA ORTOMÉTRICA**



*Luciana P. de Moraes*  
Coordenadora Geral



3- Quanto ao tempo de espera que um paciente pode aguardar por um exame , esse tempo é relativo devido ao tipo de exame , tempo de processamento do exame até o laudo conclusivo. Existem exames que são processados e reagem de imediato aos testes, já outros são necessários o processamento e tempo de horas até a sua reação e conclusão. Os exames de pacientes graves em situação de emergência são colhidos encaminhados de imediato informando ao laboratório à gravidade do caso, geralmente são nos casos de hemorragia, Infarto, Ácidose metabólica, onde os testes tem uma reação rápida para laudo ( casos de urgência ocorridos na upa), esclarecendo que exames são complementares a hipótese diagnóstica, de acordo com clínica do paciente o protocolo deverá ser iniciado. Exemplo: ITU, colhe-se amostra e já inicia-se o antibiótico visto que o laudo de cultura da urina leva 72horas para ser analisado. O fluxo estabelecido entre a UPA e o laboratório, é que faça a coleta das amostras a cada 1hora e os laudos deverão ser liberados em média de 2 a 2:30Horas para os casos de urgência menores.

Sim, os exames são encaminhados corretamente conforme normas estabelecidas pela vigilância sanitária. Os materiais coletados são identificados, armazenados e transportado em caixa térmica. O serviço de apoio diagnóstico é baseado pelos princípios e diretrizes do SUS buscando garantir a universalidade e integralidade da atenção; quanto à organização do serviço Laboratorial é coerente com as diretrizes de descentralização estabelecidas no manual de Apoio aos Gestores do SUS organização da rede de Laboratórios clínicos. Brasília Ministério da Saúde de 2001.

*Luciana P. Moraes*  
Coordenadora Geral

Em relação ao fato ocorrido e citado em tribuna, houve uma falha em que o laboratório ao vir retirar o material coletado não aguardou o médico prescrever o pedido do exame e o material permaneceu na geladeira. Na próxima coleta o material foi encaminhado ao laboratório. Durante o processo foi verificado que a amostra de sangue estava hemólisado, o que contribuiu para a necessidade de nova coleta do sangue. A hemólise é um dos principais fatores que levam a necessidade de nova coleta de sangue em diversas situações retardando o processamento e laudos. No caso citado gerou atraso no laudo, e conflito para o paciente e seus familiares que tiveram que aguardar na unidade pelo laudo. O atraso do laudo não retardou o início de tratamento medicamentoso, o paciente permaneceu na UPA acomodado no leito.

Em relação ao fato ocorrido conversamos com responsável pelo Laboratório para ajustar o retorno da informação quando ocorrer a necessidade de nova coleta, também conversado com equipe da UPA e com funcionário da sala de coleta para que tal incidente não ocorra.

- 4- Sim, os pacientes são atendidos pelos profissionais médicos, a conduta médica é estabelecido de acordo com a queixa do paciente, solicita exames complementares se necessário, informa ao paciente a hipótese de diagnóstico, após os resultados dos exames o profissional médico avalia os resultados e analisa uma nova conduta. Alguns casos permanecem em observação para ver a evolução clínica do paciente, outros casos permanecem aguardando o leito de internação sendo já iniciado o tratamento, e outros são liberados de alta conforme conduta do médico.

Sim, os médicos analisam de acordo com a hipótese diagnóstica do paciente se será necessário mantê-los em observação, caso seja necessário uma intervenção de outro médico especialista o profissional médico plantonista da UPA realiza o contato telefônico com o especialista e solicita uma interconsulta para este paciente, o profissional especialista vem até a UPA avalia o paciente e determina a sua hipótese diagnóstica sobre o caso, alguns casos requer uma intervenção, ou internação do profissional especialista como são os casos cirúrgicos, cardiológicos, urológicos, pediátricos, e outros são avaliados e liberados da avaliação do Especialista permanecendo sob cuidados e conduta do plantonista da UPA.

Sim, é assim que funciona o médico faz o atendimento, e traça uma conduta, explica ao paciente durante o atendimento se vai ficar em observação, se vai aguardar internação, se vai ser avaliado por outro médico especialista, se vai aguardar os exames para liberar de alta. Orienta ao paciente e o acompanhante que ali se encontra do lado do paciente, caso paciente esteja sem acompanhante é explicado

*Luciana de Moraes*  
Coordenadora Geral

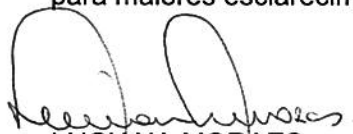


para o próprio paciente. Vale ressaltar que a UPA trabalha com médicos plantonistas em turno de 6 e 12 horas eventualmente ocorre que o paciente permanece aqui na unidade em observação aquele profissional que fez o primeiro atendimento foi embora e ele é reavaliado por outro profissional.

- 5- A UPA iniciou seus serviços baseado na política nacional de humanização como todos os demais Serviços de Saúde, a humanização é um processo de construção de atitudes éticas e políticas entre os profissionais e os usuários com o objetivo da produção e qualidade de saúde. Pode-se dizer que a humanização é uma rede de construção permanente de Laços de cidadania onde trata-se de olhar cada sujeito em sua especificidade. Na urgência emergência a política de humanização prever estabelecer a demanda acolhida através de critérios de avaliação de risco garantindo assim o acesso referenciado aos demais níveis de assistência, também garante a referência e contra referência a resolução da urgência emergência provido através de um acesso a estrutura hospitalar e a transferência segura conforme a necessidade do usuário também definir protocolos clínicos garantindo a eliminação de intervenções desnecessárias e respeitando a individualidade do sujeito. Toda a orientação e capacitação realizada com a equipe de enfermagem, recepção, e demais membros da equipe, está baseada na Cartilha de Humanização do Ministério da Saúde, esperamos que essa seja a postura de todos da equipe, porém esse é um processo continuo a ser trabalhado com equipe.

Qualquer reclamação poderá ser feita diretamente a UPA através de contato com a Coordenação ou por e-mail: [ouvidoria.upa@civap.com.br](mailto:ouvidoria.upa@civap.com.br)

Sendo o que se apresenta para o momento, nos colocamos à disposição para maiores esclarecimentos.

  
LUCIANA MORAES  
Coordenadora da UPA

Atenciosamente,

Dr. Paulo Augusto Gomes Nunes  
Diretor Técnico

Paulo Augusto Gomes Nunes  
Coordenador Médico da UPA  
CRM: 125656

AO

Ilmo (a). Senhor (a) Doutor (a)

ANTONIO FABIANO MORELLI

SECRETÁRIO MUNICIPAL DA SAÚDE

SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE DE ASSIS